



EXPEDIENTE: 108-07-2019-DEN

RESOLUCION N°022-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 08:20 horas del 22 de enero de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **INSTACREDIT S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en fecha 08 de julio del 2019 a esta Agencia, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, cuya pretensión es: *“considerando el irrespeto a mis solicitudes anteriores, el daño psicológico y moral que me han generado con esta situación tan incómoda, considerándose falta grave según el artículo 30 de la Ley 8968, solicito que el demandado cumpla con lo que indica el punto (B) del artículo 28 de la misma ley”*. (Visible a folio 01 al 16 del Expediente Administrativo)
2. Que mediante resolución N° 263-2019 de las 09:10 horas del 09 de julio del 2019, se le previno al denunciante señalar dirección de las oficinas donde se debe notificar a la denunciada y aportar documento idóneo con el que se determine que es titular del medio donde se están recibiendo los mensajes. Dicha resolución fue notificada el 23 de julio de 2019. (Visible a folios 17 y 18 del Expediente Administrativo)
3. Que en fecha 29 de julio de 2019, se recibe en esta Agencia escrito por parte del denunciante donde cumple con la prevención hecha mediante la resolución supra citada. (Visible a folios 19 a 21 del Expediente Administrativo)
4. Que mediante resolución N°349-2019 de las 08:45 horas del 10 de setiembre de 2019, se declara la admisibilidad el presente Procedimiento de Protección de Derechos. (Visible a folio 22 del Expediente Administrativo)
5. Que mediante resolución N°054-2020 de las 08:00 horas del 03 de febrero de 2020, se ordena el traslado de cargos al denunciado a fin de que brinde el informe respectivo en relación a las faltas que se le atribuyen en grado de presunción. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 13 de febrero de 2020. (Visible a folios 25 y 27 del Expediente Administrativo).
6. Que mediante documento remitido a esta Agencia en fecha 18 de febrero de 2020, el señor Carlos Roberto Gutiérrez Azahar en su condición de Apoderado Generalísimo con Límite de suma de la empresa **INSTACREDIT S.A.** contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante resolución N°054-2020 de las 08:00 horas del 03 de febrero de 2020. (Visible a folio 28 a 36 del Expediente Administrativo)
7. Que en el presente procedimiento se han **observado las prescripciones de Ley.**



CONSIDERANDO

I. HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que mediante escrito presentado en fecha 08 de julio del 2019 a esta Agencia, el señor [NOMBRE 1] presentó formal denuncia contra **INSTACREDIT S.A.**, cuya pretensión es: *“considerando el irrespeto a mis solicitudes anteriores, el daño psicológico y moral que me han generado con esta situación tan incómoda, considerándose falta grave según el artículo 30 de la Ley 8968, solicito que el demandado cumpla con lo que indica el punto (B) del artículo 28 de la misma ley”*. (Visible a folio 01 al 16 del Expediente Administrativo)
2. Que en reiteradas ocasiones el señor [NOMBRE 1] recibió mensajes de parte de Instacredit. (Visibles a folios 06 al 16)

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de relevancia para la resolución del presente procedimiento.

III. SOBRE EL FONDO: Señala el denunciante *“La razón de la denuncia es por el constante acoso mediante mensajes de texto a mi número de teléfono personal, mensajes de cobro donde me indican que mi cuenta ha sido pasada a cobro judicial, lo extraño es que yo no tengo ninguna cuenta, préstamo o financiamiento con esta empresa. He llamado a los números indicados en el mensaje en varias ocasiones solicitando que eliminen mi número de su base de datos para que no me sigan llegando mensajes que no me corresponden y la única respuesta que he recibido es que el problema es del sistema y automáticamente se envían los mensajes, hasta ahora no me han logrado solucionar este problema, que aparte del daño psicológico que me están ocasionando, también se ha convertido en un problema familiar, donde cada mensaje genera más estrés y desconfianza. Espero que por este medio sea posible llegar a una solución pronta, con ustedes como intermediario, ya que, a mis anteriores solicitudes de manera respetuosa, les han hecho caso omiso.”*

Por su parte Instacredit en su informe indica lo siguiente: *“2. Revisando el historial interno notamos que el denunciante fue cliente de Instacredit en años atrás, según los créditos SJ#-8547 y GCI-4330. Créditos que actualmente se encuentran cancelados. Revisando los números telefónicos de donde supuestamente se emiten los mensajes, los mismos no pertenecen a mi representada”*. Continúa manifestando la denunciada que en ningún momento se ha realizado el envío de los mensajes mencionados anteriormente al denunciante y que más bien es una forma maliciosa del accionante de causar perjuicio a su representada.

Vistos los argumentos anteriormente expuestos tenemos que efectivamente se han remitido constantes mensajes de texto cobratorios al señor [NOMBRE 1] su teléfono celular, según la prueba aportada por el mismo, y sin que la empresa denunciada haya presentado prueba alguna para desacreditar lo indicado por el denunciante, ya que a quien le corresponde la carga de la prueba en este caso, es al denunciado, toda vez que el afectado no podría tener acceso a la información de los números de teléfono registrados a nombre de Instacredit. Esto aunado al hecho de que en los mensajes se logra leer con claridad *“su crédito con INSTACREDIT”*, razón por la cual, no habría razón alguna para que el denunciante entienda otra cosa, que no sea lo indicado en los mensajes de texto recibidos.



Aunado a lo anterior, ha quedado debidamente probado que el señor [NOMBRE 1] no posee ningún crédito con Instacredit, lo cual contraviene Principio de Calidad de la información, el cual se encuentra regulado en la Ley de Protección de la Persona en su artículo 6 el cual indica:

“ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información: Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados.” (el subrayado no es del original).

Por otra parte, señala la empresa denunciada, que no consta en su registro de quejas, que el denunciado haya gestionado de previo, e indica que esto es un requisito para poder accionar antes esa Agencia, lo cual es totalmente incorrecto, ya que la Ley N0. 8968, no señala este requisito, lo cual se desprende de la lectura de los artículos 24 y 25, así como los artículos 58, 59 y 60 de su reglamento. Además, no se requiere que la conducta sea abusiva o reiterativa, pues, de conformidad con el principio de autodeterminación informativa, es el titular quien decide cuando, como y quien puede dar tratamiento a sus datos personales, con las excepciones de ley.

Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar la denuncia interpuesta, y ordenar a INSTACREDIT, cesar de forma inmediata cualquiera acción tendiente a realizar gestión de cobro, por cualquier medio al denunciado, y suprimir de su base de datos, cualquier información o dato personal referente al denunciante. Lo anterior deberá realizarse y comunicarse tanto al quejoso, como a esta Agencia, en el plazo impostergable de 5 DIAS HÁBILES, caso contrario, podrá esta Agencia ordenar la apertura del procedimiento ordinario correspondiente, a fin de aplicar las sanciones contempladas en la Ley No. 8968.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley, se declara con lugar la denuncia interpuesta, y consecuentemente se ordena a INSTACREDIT:

1. Cesar, de forma inmediata, cualquiera acción tendiente a realizar gestión de cobro por cualquier medio, al denunciante.
2. Suprimir de su base de datos, cualquier información o dato personal referente al denunciante
3. Lo anterior en un **plazo de 5 días hábiles**, lo cual deberá informarse tanto al quejoso, como a la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.
4. En caso de incumplimiento, podrá ser objeto de la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

5. De conformidad con la **Ley N° 8968** y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que puede interponerse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.**

Licda. Elizabeth Mora Elizondo
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB